

# The Manager Review

## Jurnal Ilmiah Manajemen

*Analisis Pembentuk Kinerja Pegawai Biro Organisasi Dan Tatalaksana Dan Biro Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu*

Zurleli  
Effed Darta Hadi  
Praningrum

*Analisis Kinerja Karyawan Studi Deskriptif pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu*

Bayu Ansofa  
Slamet Widodo  
Trisna Murni

*Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Unit PT. BRI Tbk (Persero) Cabang Bengkulu*

Jian Nafyantoni  
Fahrudin JS Pareke  
Nasution

*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank PT. BTPN Argamakmur*

Ferry Albizar  
Effed Darta Hadi  
Sularsih Anggarawati

*Analisis Kompetensi Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bengkulu*

Meilaty Finthariasari  
Slamet Widodo  
Muhartini Salim

*Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Anggota Polres Rejang Lebong*

Hardidinata Hermansyah  
Witman Rasyid  
Sugeng Susetyo

*Analisis Kinerja Pelayanan Kartu Jaminan Kesehatan Kota (Jamkeskot) Pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Bengkulu*

Yeyen Visiesha  
Witman Rasyid  
Sugeng Susetyo

*Analisis Deskriptif Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara*

Astianti  
Kamaludin  
Nasution

*Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Seberang Musi Kabupaten Kepahiang*

Boby Anova Utama  
Syaiful Anwar  
Nasution

*Analisis Prilaku Kepemimpinan Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Staf Pada Bagian Administrasi Keuangan Seketariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara*

Nurhayati  
Kamaludin  
Sri Warsoono





# **The Manager Review**

## **Jurnal Ilmiah Manajemen**

**Penanggung-jawab** : Prof. Lizar Alfansi, SE., MBA., Ph.D.

**Ketua Dewan Redaksi** : Dr. Slamet Widodo, MS

**Sekretaris Dewan Redaksi** : Sugeng Susetyo, S.E., M.Si

### **Dewan Redaksi:**

1. Prof. Dr. Firmansyah
2. Prof. Dr. Darwin Sitompul
3. Prof. Dr. Yasri
4. Prof. Dr. Kamaludin, S.E., M.M.
5. Dr. Ridwan Nurazi, SE., M.Sc., Ak.
6. Dr. Fahrudin Js Pareke, S.E., M.Si.
7. Dr. Effed Darta Hadi, S.E., M.B.A.
8. Dr. Willy Abdillah, S.E., M.Sc

### **Staf Pelaksana:**

1. Berto Usman, S.E., M.Sc.
2. Karona Cahya Susena, S.E., M.M.

SEMUA TULISAN YANG ADA DALAM JURNAL PENELITIAN BUKAN MERUPAKAN  
CERMINAN SIKAP DAN ATAU PENDAPAT DEWAN REDAKSI  
TANGGUNGJAWAB TERHADAP ISI DAN ATAU AKIBAT DARI TULISAN TETAP  
TERLETAK PADA PENULIS

### **Alamat Redaksi**

**Program Pascasarjana Magister Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu**  
**Jl. W.R Supratman, Kandang Limun Bengkulu**  
**Telpn 0736-21170**

# The Manager Review

Jurnal Ilmiah Manajemen

ISSN 1979-2239



9 771979 223905

Volume 14, Nomor 2, April 2013

## DAFTAR ISI

- Analisis Pembentuk Kinerja Pegawai Biro Organisasi Dan Tatalaksana Dan Biro Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu* 143 - 15  
*Zurleli*  
*Effed Darta Hadi*  
*Praningrum*
- Analisis Kinerja Karyawan Studi Deskriptif pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu* 158 - 16  
*Bayu Ansofa,*  
*Slamet Widodo*  
*Trisna Murni*
- Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Unit PT. BRI Tbk (Persero) Cabang Bengkulu* 168 - 18  
*Jian Nafyantoni*  
*Fahrudin JS Pareke*  
*Nasution*
- Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank PT. BTPN Argamakmur* 181 - 18  
*Ferry Albizar*  
*Effed Darta Hadi*  
*Sularsih Anggarawati*
- Analisis Kompetensi Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bengkulu* 188 - 19  
*Meilaty Finthariasari*  
*Slamet Widodo*  
*Muhartini Salim*
- Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Anggota Polres Rejang Lebong* 197 - 20  
*Hardidinata Hermansyah*  
*Witman Rasyid*  
*Sugeng Susetyo*
- Analisis Kinerja Pelayanan Kartu Jaminan Kesehatan Kota (Jamkeskot) Pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Bengkulu* 211 - 21  
*Yeyen Visiesha*  
*Witman Rasyid*  
*Sugeng Susetyo*



# **ANALISIS KINERJA KARYAWAN (STUDI DESKRIPTIF PADA PT ASURANSI JASARAHARJA PUTERA CABANG BENGKULU)**

**Bayu Ansofa, Slamet Widodo, Trisna Murni**  
*Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu  
Jalan W.R Supratman, Kandang Limun, Bengkulu 38371A*

## **ABSTRACT**

The Purpose of this study is to determine and describe the performance of employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. Branch of Bengkulu. The method used in this study was descriptive with qualitative approach. Descriptive method is a method that describes and elaborates circumstances related to the performance of the employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. Branch of Bengkulu. Descriptive research tried to obtain accurate and reliable data which is then discussed, systematically elaborated, and summed to obtain solution of problem that is being studied. The type of data of this study is primary data collected through questionnaires and interviews. Respondents of the study were employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. Branch of Bengkulu. Based on the results of study and discussion, it can be concluded that: (1) On the dimension of work quality, the work performance of employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. branch of Bengkulu is in the category of *good*, (2) On the dimension of work quantity, the work performance of employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. branch of Bengkulu is in the category of *good*, (3) On the dimension of work attendance, the work performance of employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. branch of Bengkulu is in the category of *good*, (4) On the dimension of work responsibility, the work performance of employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. branch of Bengkulu is in the category of *good*, (5) On the dimension of work accuracy, the work performance of employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. branch of Bengkulu is in the category of *good*, and (6) on the dimension of partnership, the work performance of employees of Jasaraharja Putera Insurance Ltd. branch of Bengkulu is in the category of *good*.

**Keywords:** *Work Quality, Work Quantity, Attendance, Responsibility, Work Accuracy, Partnership, and Employee Performance.*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu masalah klasik yang dialami hampir oleh semua bentuk perusahaan adalah menyangkut tersedianya kapasitas dan kapabilitas sumber daya manusia (SDM) yang mampu memenuhi kualifikasi perusahaan atau organisasi untuk dapat membantu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Masalah SDM ini merupakan masalah yang kompleks, karena sumber daya manusia yang dalam konteks ini sering disebut sebagai tenaga kerja atau karyawan merupakan suatu aspek yang langsung berhubungan dengan aktivitas-aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan, baik itu aktivitas yang berhubungan dengan produksi, pemasaran, keuangan maupun aktivitas-aktivitas lainnya yang terjadi di dalam perusahaan. Karyawan-karyawan inilah yang diharapkan dapat menjamin kegiatan suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan dari perusahaan.



penjelasan di atas, diyakini bahwa pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen akan efektif dalam organisasi jika ditunjang oleh kapasitas dan kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang tinggi sehingga dapat menciptakan kinerja yang tinggi pula. Sumber daya manusia merupakan ujung tombak pencapaian tujuan organisasi sedangkan fungsi-fungsi manajemen merupakan pengarah pelaksanaan tugas-tugas dalam mencapai tujuan tersebut (Mulyo, 2006).

PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi di Indonesia dan telah memiliki cabang di setiap provinsi. Dalam visi misinya, PT. Asuransi Jasaraharja Putera meletakkan kunci sukses yang menopang keberhasilan perusahaan adalah tersediaan sumber daya manusia yang tidak semata mengandalkan kekuatan fisik tetapi juga integritas yang berbasis pada nilai-nilai yang disepakati bersama (PT. Asuransi Jasaraharja Putera) yang terdiri dari jujur, disiplin, tanggap, cermat dan santun. Selain itu, PT. Asuransi Jasaraharja Putera meletakkan nilai moral dan nilai pelanggan di atas segalanya.

PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu merupakan salah satu kantor cabang asuransi kantor pemasaran jasa asuransi PT. Asuransi Jasaraharja Putera di Bengkulu. PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu tidak boleh menganggap remeh para pesaingnya, tetapi harus jeli dan mampu menangkap setiap peluang pasar yang ada agar dapat bersaing. Oleh sebab itu, dibutuhkan karyawan-karyawan yang handal dan memiliki kemampuan lebih agar dapat menangkap peluang-peluang yang ada tersebut dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen.

Agar tujuan organisasi dapat tercapai, maka setiap karyawan harus mampu menciptakan kinerja yang baik. Untuk menciptakan kinerja tersebut karyawan harus didukung dengan fasilitas-fasilitas yang baik terutama fasilitas-fasilitas berkenaan dengan pekerjaan karyawan. Namun suatu perusahaan atau organisasi itu memiliki sarana dan prasarana dan sumber daya yang berlimpah, tanpa di dukung oleh sumber daya manusia yang handal, maka tujuan dari perusahaan akan sangat sulit tercapai. Martoyo (2000) menjelaskan bahwa kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia dapat mengakibatkan timbulnya gangguan dalam pencapaian tujuan organisasi, baik terhadap *performance*, *profit*, maupun kelangsungan hidup organisasi itu sendiri.

Pengamatan penulis di lapangan secara umum kinerja karyawan PT. Asuransi Jasaraharja Cabang Bengkulu telah cukup baik, hanya saja masih perlu dilakukan peningkatan-peningkatan. Kondisi ini tercermin dari tingkat kecepatan penyelesaian klaim dari klien yang agak lama, penyusunan laporan yang masih lambat, dan mekanisme pekerjaan yang berbelit-belit. Kondisi ini jika dibiarkan begitu saja, tentu saja akan berdampak pada kinerja perusahaan secara umum dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen tentunya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang nasabah asuransi PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu yang berhasil ditemui di lapangan diketahui beberapa keluhan nasabah, yakni :

- Proses penyelesaian klaim yang relatif lambat
- Penerbitan kartu Asuransi yang relatif agak lama
- Persyaratan untuk menjadi peserta asuransi yang cukup banyak

Manajemen PT Asuransi Jasaraharja Cabang Bengkulu memberikan konfirmasi atas keluhan yang disampaikan oleh nasabah yakni lambatnya penyelesaian klaim karena syarat-syarat yang diajukan nasabah/tertanggung yang kurang sehingga pelayanan atau penyelesaian klaim harus menunggu hasil verifikasi bagian lain atau dari pihak berwenang, namun biasanya jika syarat-syarat sudah tersedia, maka pada hari proses pencairan klaim nasabah dilakukan. Sedangkan proses penerbitan kartu asuransi relatif agak lama dikarenakan kartu dibuat dalam jumlah yang banyak namun, telah



disampaikan kepada nasabah/tertanggung bahwa apabila premi telah dibayar maka pertanggungan telah dicover. Adapun mengenai persyaratan asuransi yang cukup banyak menurut informasi yang kami terima dari manajemen bahwa persyaratan mutlak harus dipenuhi dari awal untuk mengetahui kepentingan atas obyek yang diasuransikan sehingga pada saat terjadinya klaim tidak lagi memperlmasalahkan apakah nasabah/tertanggung berhak mengajukan klaim atau tidak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah kinerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu?"

## KAJIAN PUSTAKA

### Kinerja

Kinerja (*performance*) dalam arti yang sederhana adalah hasil kerja (Wasistiono, 2002:45). Selanjutnya Mangkunegara (2001:67) mengatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). pengertian kinerja (kinerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Badudu dan Zain (1996) mengemukakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dapat dicapai; prestasi yang diperlihatkan; kemampuan kerja. Dalam konteks lingkungan kerja sebuah organisasi, Simamora (1997:500) mendefinisikan kinerja karyawan adalah "tingkat pencapaian pekerjaan oleh karyawan sesuai dengan persyaratan-persyaratan pekerjaan". Dengan demikian, kinerja adalah suatu hasil yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja karyawan atau karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya.

Lebih jauh dalam ruang lingkup kekaryawanan negara, Lembaga Administrasi Negara (dalam Sedarmayati, 2001:50) menterjemahkan *performance* menjadi kinerja, yang juga berarti kinerja, pelaksanaan kerja pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja. Anwar (2002:67), menyatakan bahwa kinerja adalah: "Hasil secara kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan".

Potensi sumber daya manusia tidak ada gunanya jika tidak pernah direalisasikan, meskipun demikian organisasi mengkaji beberapa individu berdasarkan potensi mereka (Simamora, 1995: 471) dukungan manajemen sumberdaya manusia teknis dalam mencapai kompetitif strategis (pencapaian kinerja) perusahaan meliputi aktivitas *human investment* untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang terkait dalam *people related bussiness issue* (Sherman et al, 1991; Schuller and Huber 1993).

Selanjutnya Ulrich (dalam Mathis dan Jacson, 2001:82) mengatakan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari induvidu adalah tenaga kerja, kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, hubungan mereka dengan organisasi. Menurut Suyadi (dalam Widodo 2007:78) kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnkannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan.

Menurut Cokroaminoto (2007), pengertian kinerja karyawan merujuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator



...hasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang ... masuk dalam tingkat kerja tertentu.

### Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) merupakan upaya membandingkan kinerja aktual karyawan dengan kinerja kerja yang diharapkan darinya (Dessler, 1992:27). Penilaian kinerja memiliki peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Karyawan menginginkan dan memerlukan balikan berkenaan dengan kinerja mereka dan penilaian menyediakan kesempatan untuk memberikan balikan kepada mereka. Jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau kemampuan karyawan dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja (Dessler, 1992:536).

Menurut Ranupandoyo dan Usman (1995:33) tujuan penilaian kinerja adalah untuk memberikan informasi-informasi dalam bentuk yang memungkinkan untuk dilakukan dan dapat menopang berbagai keputusan dalam bidang personalia. Dengan demikian, penilaian kinerja sebenarnya mencakup berbagai kepentingan yang luas bagi karyawan maupun bagi organisasi di tempat mereka bekerja.

Menurut Dharma (2005:32) cara penilaian kinerja karyawan diukur berdasarkan : a) Kualitas kerja, b) Kuantitas kerja, c) Ketepatan waktu melaksanakan tugas, d) Hubungan kerja yang harmonis, dan e) Kemandirian dalam melaksanakan tugas. Kemudian, Swastha (1995:30) berpendapat bahwa secara umum kinerja seseorang dapat diukur dengan : (a) Kuantitas kerja, (b) Kualitas kerja, (c) Pengetahuan tentang pekerjaan, (d) Pendapat atau pernyataan yang disampaikan, (e) Keputusan yang diambil, (f) Perencanaan kerja, dan (g) Daerah organisasi.

Selanjutnya Furtwengler (2000:1) penilaian kinerja mencakup : (a) Perbaikan kinerja, (b) Pengembangan karyawan, (c) Kepuasan karyawan, (d) Keputusan kompensasi, dan (e) Perampilan berkomunikasi. Dalam rangka perbaikan kinerja, kinerja diukur dalam hal : kesempatan, kualitas, layanan, dan nilai.

### Indikator Kinerja

Menurut Dessler (1992), menyatakan bahwa indikasi kinerja di dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja (mengacu pada akurasi dan margin kesalahan).  
Kualitas Kerja yang dimaksud disini adalah kualitas kerja yang mengacu pada penyelesaian tugas secara baik dan benar serta telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, akurasi kerja atau margin kesalahan yang dilakukan terutama pada saat melakukan pekerjaannya dan melakukan kiat-kiat tertentu untuk meminimalisir terjadinya kesalahan pekerjaan.
2. Kuantitas Kerja (mengacu pada jumlah produksi atau hasil).  
Kuantitas kerja yang dimaksudkan disini adalah kuantitas kerja atau jumlah produksi atau hasil kerja.
3. Kehadiran dan ketetapan waktu (mengacu pada ketepatan dan ketaatan jadwal kerja sebagaimana ditugaskan).  
Kehadiran dan ketetapan waktu kerja yang dimaksudkan disini adalah bagaimana karyawan datang tepat waktu ketika masuk kerja dan pulang kerja sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan, serta disiplin dalam menjalankan jam kerjanya.
4. Tanggung jawab (mengacu pada penyelesaian tugas).



Tanggung jawab kerja yang dimaksudkan disini adalah bertanggung jawab sepenuhnya terhadap semua pekerjaan yang telah ditentukan pada masing-masing bagian, serta memberikan pelayanan prima.

5. Ketepatan waktu kerja (mengacu pada penyelesaian tugas yang sudah ditetapkan). Ketepatan waktu kerja yang dimaksudkan disini adalah Ketepatan waktu yang dalam menyelesaikan tugas yang sudah ditetapkan.
6. Kerja sama dengan yang lain (mengacu pada kerja sama dan komunikasi dengan rekan kerja). Kerja sama dengan yang lain yang dimaksudkan disini adalah bagaimana karyawan dituntut untuk bekerja sama dan berkomunikasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Nazir, (1994:94) penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Dalam suatu penelitian, setiap permasalahan yang ditemui harus dirumuskan dan dibahas jalan pemecahannya, untuk itu diperlukan suatu desain penelitian dalam pelaksanaan penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2001:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang di lakukan terhadap variabel mandiri, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode yang bertujuan menggambarkan keadaan yang ada di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta yang saling berhubungan serta bukan hanya mencari kebenaran mutlak, tetapi pada hakikat mencari pemahaman observasi.

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Arikunto (2002:183), mendefinisikan metode kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Oleh karenanya dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Di mana metode ini berusaha menggambarkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan, mendiskripsikan secara sistematis, faktual, akurat serta berdasarkan fakta-fakta yang telah ada.

### **HASIL PENELITIAN**

Budaya organisasi yang berjalan kondusif akan mampu mendinamisasi manajemen dan sistem organisasi ke arah yang lebih baik. Dengan system organisasi yang baik, para anggota organisasi (karyawan) dapat bekerja dengan baik dan mencapai kinerja yang baik pula.

#### **1. Kualitas Hasil Kerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas hasil kerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu telah berjalan baik. Para karyawan telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar tugas yang ditetapkan. Kondisi ini berarti bahwa hasil kerja karyawan memiliki nilai penting bagi perkembangan organisasi.

Hasil wawancara beberapa responden bahwa secara umum kualitas kerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu berada pada kategori baik. Hal ini



ditunjukkan dengan kemampuan karyawan melaksanakan tugas dengan cepat dan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Jika dilihat secara rinci, indikator kualitas hasil kerja yang masih dianggap kurang oleh atasan adalah tingkat akurasi kerja karyawan dan kecakapan karyawan yang masih perlu ditingkatkan. Masih ada karyawan yang kurang cermat, terutama dalam membuat surat-surat masih terdapat kata-kata yang salah, sehingga memerlukan koreksi dari atasan.

### **Kuantitas Hasil Kerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kuantitas hasil kerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu telah berjalan baik. Para karyawan telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar tugas yang ditetapkan. Banyaknya tugas-tugas yang dapat diselesaikan oleh karyawan dalam satu hari merupakan indikator bahwa dari sisi kuantitas karyawan telah bekerja dengan baik.

Hasil wawancara atasan karyawan secara umum hasil kerja karyawan dari sisi kuantitas berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan karyawan memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan dalam satu hari kerja dapat menyelesaikan beberapa pekerjaan dengan baik.

Indikator kuantitas hasil kerja yang masih perlu peningkatan adalah kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi secara efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari penundaan-penundaan pekerjaan yang dilakukan karyawan, sehingga pekerjaan tersebut seharusnya selesai dalam satu hari, namun baru selesai pada hari berikutnya. Hal ini juga disebabkan oleh pihak manajemen *JP-Insurance*, karena Kantor Cabang Bengkulu sendiri hanya memiliki 10 orang karyawan, yang bertugas meng-handle seluruh tugas satu Provinsi Bengkulu.

### **Kehadiran Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu telah memiliki tingkat kehadiran kerja yang baik. Dalam kehidupan organisasi karyawan telah bekerja dengan baik, hadir di tempat kerja tepat waktu, dan rendahnya absensi karyawan.

Hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan atasan langsung karyawan, diketahui bahwa karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu memiliki kehadiran kerja yang baik. Kondisi ini terlihat dari perilaku karyawan yang selalu hadir bekerja baik ada atau tidaknya atasan langsungnya di kantor. Kondisi ini harus dipelihara, sehingga karyawan dapat menghasilkan kinerja yang optimal.

Indikator kehadiran kerja yang dirasakan masih perlu ditingkatkan adalah masih adanya absensi karyawan. Dengan alasan dinas luar yang belum selesai, menyebabkan karyawan tidak masuk kantor sesuai dengan ketentuan organisasi. Selain itu, masih ada karyawan yang meninggalkan tugas saat jam kerja, istirahat yang terlalu lama, dan sebagainya. Oleh karena itu, mekanisme dan pengaturan tugas harus dilakukan secara arif dan bijaksana.

### **Tanggungjawab Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu telah memiliki tanggung jawab kerja yang baik. Dalam menyelesaikan tugas karyawan telah dapat bekerja dengan baik tanpa disuruh oleh atasannya dan dibantu oleh rekan kerjanya.

Tanggung jawab kerja ini sangat diperlukan agar setiap karyawan memahami dengan baik tugas-tugasnya. Dengan semakin pahamnya karyawan terhadap tugas-tugasnya maka akan memiliki pengalaman yang matang dan akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.



[illegible]

Indikator tanggungjawab kerja yang masih perlu ditingkatkan adalah kemampuan karyawan dalam membuat laporan pertanggung-jawaban. Kegiatan ini selama belum pernah dilakukan oleh karyawan dengan inisiatif sendiri, jika tidak diminta oleh atasan. Oleh karena itu, pengaturan *job desk* dan SOP (*standar operasional-prosedur*) harus dibuat secara baik dan sistematis, agar dapat dilaksanakan oleh karyawan.

5. Ketepatan Waktu Kerja

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa karyawan PT Asuransi Jasa Raharja Putera

Cabang Bengkulu telah memiliki ketepatan waktu kerja yang baik. Kondisi ini menggambarkan bahwa karyawan telah memiliki kemampuan yang baik untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.

Indikator yang masih perlu diperbaiki adalah ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dan masalah pekerjaan. Untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengatasi masalah tersebut adalah adanya upaya peningkatan kecepatan kerja karyawan melalui kegiatan pelatihan keterampilan, supervisi dan bimbingan teknis agar karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan akurat.

## 6. Kerjasama

Dari hasil penelitian diketahui bahwa karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu telah memiliki hubungan kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja. Hubungan ini terjalin tidak hanya di dalam kantor saja melainkan di luar kantor. Hubungan kerjasama ini perlu untuk terus dibangun dan dikembangkan mengingat bahwa kegiatan mencapai tujuan organisasi tidak dapat dilakukan oleh orang per orang saja, melainkan oleh seluruh elemen yang ada di dalam organisasi.

Indikator dimensi hubungan kerjasama yang dinilai masih memerlukan perbaikan adalah adanya koordinasi dalam melaksanakan tugas. Koordinasi tersebut dimaksudkan untuk menjaga kesamaan dan kesatuan visi dan misi organisasi, sehingga setiap komponen yang ada di dalam organisasi melaksanakan perannya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kinerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu menunjukkan pada katori baik. Kinerja karyawan ini ditunjukkan dengan kualitas dan kuantitas kerja yang baik, kemandirian dan kecepatan pelaksanaan pekerjaan, inisiatif dan hubungan kerja yang baik di antara sesama rekan kerja.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi tersebut.

Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai alasan penilaian terhadap karyawan. Kinerja karyawan yang baik merupakan suatu langkah untuk mencapai tujuan organisasi (Hariman dan Hilgert dalam As'ad, 1995:78). Hal ini sesuai pendapat Schuller (1996:34) yang menyatakan bahwa gabungan dari kinerja individual tersebut merupakan kinerja organisasional. Dalam suatu organisasi sangat dituntut kerja sama antar sesama karyawan maupun dari *Team Work* atau kelompok kerja di dalam melaksanakan tugas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja individual – organisasi tersebut meliputi : a) Kuantitas hasil kerja, b) Kualitas hasil kerja, c) Inovasi-kreativitas kerja, d) Risiko kerja yang ditimbulkan, e) Tingkat kemangkiran karyawan, f) Kepuasan pelanggan, g) Pengembangan jasa baru, h) Hubungan antarkaryawan, i) Hubungan manajemen-karyawan, j) Kecepatan penyesuaian perubahan pekerjaan, k) Kuantitas penyelesaian konflik, l) Kemampuan mempertahankan karyawan berkualitas, m) Kemampuan menarik karyawan yang berkualitas n) Nilai produksi, dan o) Nilai hasil tambah.



## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: kinerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu dari dimensi kualitas kerja berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesalahan yang rendah, kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan, kesesuaian pekerjaan dengan petunjuk teknis dan operasional pekerjaan dan tingkat akurasi yang baik atas hasil kerja yang dicapai oleh karyawan.

Kinerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu dari dimensi kuantitas hasil kerja berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan menyelesaikan beberapa pekerjaan, kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan, kemampuan karyawan melaksanakan pekerjaan teknis dan administratif dan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Kinerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu dari dimensi kehadiran kerja berada pada kategori baik. Kehadiran kerja ini terlihat dari karyawan dapat tepat waktu dan tingkat absensi karyawan yang rendah.

Kinerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu dari dimensi tanggungjawab kerja berada pada kategori baik. Tanggung jawab ini terlihat dari kemampuan karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas-tugasnya.

Kinerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu dari dimensi ketepatan kerja berada pada kategori baik. Ketepatan kerja ini terlihat dari kemampuan karyawan melaksanakan tugas yang diselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Kinerja karyawan PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu dari dimensi hubungan kerjasama berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan kekompakan karyawan dalam melaksanakan tugas, melakukan koordinasi dengan bidang lain serta kemampuan kerjasama sebagai tim kerja, dan kemampuan menjalin kerjasama dengan pihak luar organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan cara melakukan evaluasi kinerja, sehingga diketahui penyebab kinerja naik atau turunnya kinerja karyawan. Hasil kajian tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah:

1. Perlu peningkatan kecakapan, ketepatan dan kecepatan kerja karyawan melalui pemberian bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan teknis, dan pengembangan system informasi dan teknologi yang terintegrasi dengan bidang lain sehingga kinerja yang telah baik dapat ditingkatkan lagi menjadi lebih baik.

2. Perlu peningkatan kualitas dan kuantitas kerja karyawan dengan cara membagi tugas secara proporsional dan profesional kepada karyawan, sehingga pekerjaan berjalan efektif dan efisien.

3. Perlu adanya pembagian dan delegasi wewenang yang jelas agar setiap karyawan mampu bertanggungjawab penuh terhadap tugasnya masing-masing.

4. Perlu adanya pembinaan terhadap kedisiplinan karyawan, terutama komitmen karyawan untuk hadir di tempat tugas, melaksanakan pekerjaan tepat waktu dan sebagainya.

5. Perlu penegakan disiplin kerja yang adil untuk mengurangi tingkat absensi karyawan dan membiasakan karyawan meninggalkan tugas saat jam kerja dengan memberikan sanksi dan pembinaan kepada karyawan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Supardi Syaiful 2002, *Dasar-dasar Perilaku Organisasi*, UII Press, Jogjakarta.
- Arikunto Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Asdi Mahasatya, Jakarta.
- As'ad, Moch, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Badudu, A., dan Zain, Muhammad, 1996. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, BPFE, Yogyakarta.
- Cokroaminoto, 2007, *Membangun Kinerja Staff (Memaknai Kinerja Karyawan)*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Dessler Garry, 1992, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Dadi Kayana Abadi.
- Dharma, Agus, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Martoyo, Susilo, 2000. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Sinar Utama Karya. Yogyakarta.
- Mathis, L., dan Jackson, P., 2001. A Review and Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment." *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Nazir, Mojamad, 1994, *Metode Penelitian*, Ghalia, Jakarta.
- Ranupandojo, Heidjrachman dan Usman, Salim, 1995. *Manajemen Personalialia*, BPFE, Yogyakarta.
- Schuller dan Huber, 1993, *Bussiness Issue*, Gramedia Pustakan Utama, Jakarta.
- Sedarmayati, 2001, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*, Mandar maju, Bandung.
- Sherman et. All, 1991. *Manajemen Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Simamora, Hendry, 1995. *Manajemen Personalialia*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Simamora, Hendry, 1997, *Manajemen Sumber daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.



Aggyono, 2001. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Wastha, Basu, 1995. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.

Wastiono, Sadu, 2002, *Penyelenggaraan Kinerja Pemerintah Daerah*, Fokus Media, Bandung.

Wando, Joko, 2007, *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Insan Cendikia, Surabaya.